

# A Study of building Knowledge Management Database To Increase Enterprise Competitive Advantage

林淳一、劉水深

E-mail: 8809431@mail.dyu.edu.tw

## ABSTRACT

Global Business. Technology abundance. Information access. Speed of innovation. These market forces, along with knowledge 's role in value creation are profoundly changing the face of business strategies. Businesses now realize that the only source of long-term competitive advantage lies within the organization 's capacity to learn, Knowledge-creating and change faster than anyone else. The extraordinary success in terms of rapid growth and global reach has strained the organization 's knowledge-based to the point where we need to capitalize new processes and technologies to transform knowledge-based sharing system to unprecedented levels of efficiency and effectiveness. We focus, in this study, on finding out the critical successful factors of building knowledge-based management. By using two cases, in-depth interviews and documentation 's review, this study frame the platform through strategy, people, process and technology. We hope that some findings could enable the organization 's knowledge management strategy and agenda of actions, alignment of process and technology with organization 's mission; and create high value of intellectual capital.

Keywords : Knowledge ; Knowledge Management ; Knowledge Management Database ; Knowledge-based Management ; Knowledge sharing system

## Table of Contents

第一章 緒論.....	1	第一節 研究背景.....	1	第二節 研究動機.....	4	第三節 研究目的.....	5	第四節 研究方法.....	6	第五節 研究範圍與限制.....	7	第六節 研究架構與流程.....	9				
第二章 文獻探討與研究.....	11	第一節 資料、資訊與知識的意義.....	11	第二節 知識的內涵.....	14	第三節 知識與資訊的關係.....	16	第四節 知識經濟的挑戰.....	18	第五節 知識與知識管理.....	19	第六節 個人與組織知識的轉換與整合.....	20	第七節 知識管理的範疇與架構.....	23	第八節 知識管理的規劃與導入.....	28
第三章 研究方法.....	32	第一節 個案研究方法.....	32	第二節 研究架構.....	33	第三節 研究設計.....	35										
第四章 個案研究（一）：Arthur Andersen.....	36	第一節 Arthur Andersen 願景與使命.....	36	第二節 Arthur Andersen知識管理的建立基礎.....	40	第三節 Arthur Andersen知識管理的全球科技策略.....	41	第四節 Arthur Andersen知識管理的產品與服務.....	44	第五節 Arthur Andersen 知識管理資料庫的應用策略.....	46						
第五章 個案研究（二）：產業技術資訊服務（ITIS）.....	55	第一節 ITIS推廣計畫的願景與使命.....	55	第二節 ITIS策略性計畫與作法.....	56	第三節 ITIS知識管理的建立基礎.....	58	第四節 ITIS知識管理評估與階段性計畫.....	61								
第六章 研究結果.....	63	第一節 知識管理在組織經營理念與共識上的建立.....	63	第二節 知識管理資料庫的設計策略.....	71	第三節 知識管理在組織的設計與流程管理.....	75										
第七章 結論與建議.....	79	第一節 研究結論.....	79	第二節 後續研究建議.....	81												

## REFERENCES

- 【中文部份】1. 朱道凱譯, John Hagel III & Arthur G. Armstrong著, 1997, 網路商機 - 如何經營虛擬社群, 台北市:麥田出版, 城邦文化發行。2. 李振昌譯, Jeffrey P. Papows著, 1998, 16定位, 台北市:大塊文化出版。3. 李金梅譯, Thomas M. Kuolopoulos, Richard Spinello, Wayne Toms著, 1998, 企業求生本能 - 解決企業衰亡的致命之癌, 台北市:商業周刊出版, 城邦文化發行。4. 林大容譯, Lief Edvinsson & Michael S. Malone著, 1997, 智慧資本-如何衡量資訊時代無形資產的價值, 台北市:麥田出版, 城邦文化發行。5. 傅振焜譯, Peter F. Drucker著, 1993, 後資本主義社會, 台北市:時報文化出版。6. 楊子江、王美音合譯, Ikujiro Nonaka & Hirotaka Takeuchi著, 1995, 創新求勝 - 智價企業論, 台北市:遠流出版社。7. 楊幼蘭譯, Michael Hammer & James著, 1993, 改造企業 - 再生策略的藍本, 台北市:牛頓出版社。8. 資策會產品處譯, Jim Sterne著, 1996, 網際網路客戶服務, 台北市:翔威國際公司出版。9. 樂為良譯, Bill

Gates著，1999，數位神經系統 - 與思想等快的明日世界，台北市:商業周刊出版，城邦文化發行。 10. 蕭瑞麟，1999，「動態歷程變革研究法」，收錄於管理資本在 台灣，蔡敦浩主編，339~368，台北市:遠流出版社。 11. 羅耀宗譯，Michael L. Dertouzos著，1997，資訊新未來，台北市:時報文化出版。 【英文部份】 1. Alavi M. and P. Carlson. 1992. A Review of MIS Research and Disciplinary Development, JMIS, vol. 8. 2. Benbasat Izat, David K. Goldstein and Melissa Mead. 1987. The Case Research Strategy in Study of Information System, MIS Quarterly vol. 11. 3. Connie Moore. 1997. Pilot Projects Are Fertile Ground for Knowledge Management. Giga Information Group 4. David B. Harris. 1996. Creating a Knowledge Centric Information Technology Environment [Online]. Available: <http://www.techined.com/ckc.htm>. 5. Karl Erik Sveiby. 1997. The Organization Wealth — Managing & Measuring Knowledge-Base Assets. Berrett-Koehler Publishser. 6. Morten T. Hansen, Nitin Nohria, and Thomas Tierney. 1999. What ' s Your Strategy For Managing Knowledge? Harvard Business Review, ( March/April ) 7. Polanyi, M. 1966. The Tacit Dimension. London: Routledge & Kegan Paul. 8. Rudy L.Ruggles III. editor. 1997. Knowledge Management Tools. Butterworth Heinemann. 9. Steven Albert and Keith Bradly. 1997. Managing Knowledge — Expert, agencies and organizations. Cambridge University Press. 10. Thomas H. Davenport and Laurence Prusak. 1999. Working Knowledge — How Organization Manage What They Know. Harvard Business School Press. 11. Tom Freeman and Barbara Simonetti. 1998. Innovative Approaches To Knowledge Management Required In An Information Economy. As Easy As ABC. Issue No.32 Spring